Direction des relations internationales de l'enseignement
Centre de Langue

Ressources pour les enseignants et les formateurs en français des affaires

**Activité pour la classe : CFP**

**Crédit : *Joelle Bonenfant, Jean Lacroix***

# Communication téléphonique

## Fiche pédagogique

| **Activité : Accueil téléphonique** | **Compréhension orale** |
|---|---|
| **Objectifs communicatifs et/ou professionnels** | • Communiquer au téléphone |
| **Objectifs linguistiques** | • Formules utilisées au téléphone pour décrocher, demander à parler à quelqu'un, demander d'attendre ,demander l'identité du correspondant, dire que la personne ne peut répondre et mettre en relation deux personnes |
| **Déroulement et/ou commentaires** | ***Travail sur le document***<br><br>1. Travail collectif : activité 1. Cette activité porte sur la compréhension de la situation. Il s'agit d'identifier les paramètres fondamentaux de la situation : Qui ? Où ? Quoi ? Faire cette activité oralement, en groupe avant de donner la fiche d'activités car certaines questions de compréhension donnent des indices sur la situation. Le groupe se met d'accord sur un bref résumé qui est écrit au tableau et sera recopié sur la fiche.<br><br>2. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : activité 2. Cette activité porte sur la réalisation langagière d'actes de communication. Pour permettre aux étudiants d'écrire, faire une pause entre l'écoute de chaque dialogue.<br><br>3. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : activité 3. Cette activité porte sur la réalisation langagière d'actes de communication.<br><br>4. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : activité 4. Cette activité porte sur la compréhension fine de ce qui est entendu. |
| **Matériel et/ou support** | Enregistrement audio des dialogues à télécharger |

## Accueil téléphonique

**Dialogue 1**
- Société Méru, j'écoute.
- Bonjour, je voudrais parler à M. Louis, s'il vous plaît ?
- De la part de qui ?
- L'assistante de M. Beaumont.
- Ne quittez pas, je vous le passe.

**Dialogue 2**
- CCIP, bonjour.
- Pourrais-je parler à monsieur Leblanc, s'il vous plaît ?
- Qui dois-je annoncer ?
- Madame Limus.
- Un instant, s'il vous plaît, je vous mets en relation avec lui.

**Dialogue 3**
- Société Carton, à votre service.
- Bonjour, je souhaiterais parler à madame Castex, s'il vous plaît.
- Vous êtes… ?
- Mme Surer.
- Veuillez ne pas quitter.
- Oui, merci.

- Allô ?
- Oui ?
- Madame Castex est en communication, souhaitez-vous attendre ?
- Non, merci.

**Dialogue 4**
- Pourriez-vous me passer le service comptable, s'il vous plaît ?
- Restez en ligne, s'il vous plaît, je vous le passe.
- La ligne est occupée. Vous patientez ?
- Oui, merci.

**Dialogue 5**
- Wespon, bonjour, Martine, je vous écoute.
- Bonjour, j'aimerais parler à M. Pilou, s'il vous plaît.
- Ah. M. Pilou est absent pour la journée. Vous désirez lui laisser un message ?
- Non, merci, je rappellerai demain.

# Accueil téléphonique

## ➢Activité 1 : Quel est le point commun à tous ces dialogues ?

| |
|---|
| |

## ➢Activité 2 : Remplissez le tableau.

| **Que dit-on ?** | | | |
|---|---|---|---|
| Quand on décroche | Pour demander d'attendre | Pour dire que la personne ne peut pas répondre | Pour mettre en relation deux personnes |
| | | | |

## ➢Activité 3 : Remplissez le tableau.

| **Que dit-on ?** | |
|---|---|
| Pour demander de parler à quelqu'un | Pour demander qui appelle |
| | |

## ➢Activité 4 : Complétez les deux répliques du dialogue 5.

- Ah. M. Pilou est absent pour la journée. Vous désirez …………………………….. ?
- Non, merci, je ……………………. demain.

# Accueil téléphonique : Corrigé

### ➢Activité 1 : Quel est le point commun à tous ces dialogues ?

Une personne téléphone à une entreprise, tombe sur le standard. Elle demande à parler à quelqu'un, la réceptionniste répond (elle filtre, transmet, informe de l'absence …).

### ➢Activité 2 : Remplissez le tableau.

| Que dit-on ? | | | |
|---|---|---|---|
| Quand on décroche | Pour demander d'attendre | Pour dire que la personne ne peut pas répondre | Pour mettre en relation deux personnes |
| - Société Méru, j'écoute.<br>- CCIP, bonjour<br>- Société Carton, à votre service<br>- Wespon, bonjour, Martine, je vous écoute | - Ne quittez pas<br>- Un instant<br>- Veuillez ne pas quitter.<br>- Souhaitez-vous attendre ?<br>- Restez en ligne<br>- Vous patientez ? | - M.…est en communication<br>- La ligne est occupée<br>- M. … est absent | - Je vous le passe<br>- Je vous mets en relation avec lui |

### ➢Activité 3 : Remplissez le tableau.

| Que dit-on ? | |
|---|---|
| Pour demander de parler à quelqu'un | Pour demander qui appelle |
| - Je voudrais parler à<br>- Pourrais-je parler à<br>- Je souhaiterais parler à<br>- Pourriez-vous me passer<br>- J'aimerais parler à | - De la part de qui ?<br>- Qui dois-je annoncer ?<br>- Vous êtes… ? |

### ➢Activité 4 : Complétez les deux répliques du dialogue 5.

- Ah. M. Pilou est absent pour la journée. Vous désirez **lui laisser un message** ?
- Non, merci, je **rappellerai** demain.